**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS JATIRASA****Isnaeni^{1*}, Lilis Choliso²**¹⁻²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

Email Korespondensi: isnaeni86@gmail.com

Disubmit: 11 Februari 2025

Diterima: 14 September 2025

Diterbitkan: 01 Oktober 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i10.19590>**ABSTRACT**

Patient satisfaction is closely related to the quality of health services and is one of the measuring tools used to assess the fulfillment of patient needs and expectations in receiving health services at community health centers. Patient satisfaction depends on the quality of services provided at the Puskesmas. Quality of health services is the degree of perfection of health services in accordance with professional standards and service standards by using the potential resources available at the health center in a reasonable, efficient, effective manner and provided safely and satisfactorily according to norms, ethics, law and socio-culture by taking into account the limitations and capabilities of the government, as well as the consumer community. Knowing the factors that influence patient satisfaction with health services. Analytical with cross sectional design. The sample in this study was a portion of patients who visited the UPTD Jatirasa Health Center in January 2025, totaling 69 respondents. The sampling technique uses random sampling. The majority of respondents said they were satisfied (68.1%), good reliability (52.2%), good responsiveness (76.8%), good assurance (68.1%), good empathy (59.1%) and good tangibility (75.4%). There is an influence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible on patient satisfaction at the Jatirasa Health Center UPTD, with a p value <0.05. There is an influence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible on patient satisfaction at UPTD Jatirasa Health Center. It is hoped that the health service can pay attention to the needs of health workers at each health center so that health services can run as they should.

Keywords: *Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di puskesmas. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas. Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan

memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Jatirasa pada bulan Januari 2025 sebanyak 69 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *randoom sampling*. Mayoritas responden mengatakan puas (68,1%), *Reliability* baik (52,2%), *Responsiveness baik* (76,8%), *Assurance* baik (68,1%) , *Empaty* baik (59,1%) dan *Tangible* baik (75,4%). Ada pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty* dan *Tangible* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa, dengan nilai *p value* < 0,05. Ada pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty* dan *Tangible* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa. Diharapkan dinas kesehatan dapat memperhatikan kebutuhan tenaga kesehatan setiap puskesmas agar pelayanan kesehatan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: *Kepuasan, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty Tangible*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Sarana pelayanan puskesmas sebagian besar dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi kunjungan rawat jalan (Afrioza & Baidillah, 2021).

Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Benoni, 2022). Jika kenyataan lebih besar dari harapan maka konsumen sangat puas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen puas tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tidak puas atau kecewa (Listiono & Irdan, 2021). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan (Neugebauer, 2022).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul akibat dari pelayanan kesehatan yang

diterima setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan puskesmas. Untuk dapat mencapai kepuasan pasien perlu dilakukan upaya pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien (Salfia et al, 2021).

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di puskesmas. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas (Pasalli' & Patattan, 2021). Jika Puskesmas melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Dengan pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Nur'aeni et al, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma. etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Liong et al., 2019).

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yaitu menggunakan *Service Quality*, metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Metode ini digunakan karena dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa kepuasan terhadap pasien atau diperlukan kembali suatu peningkatan pelayanan (Nuraini et al., 2021).

Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95%. Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak

memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Jatirasa Bekasi terhadap 10 orang pasien melalui wawancara menyatakan bahwa 74% menyatakan puas pada aspek *responsiveness*, 73% menyatakan puas pada aspek *assurance*, 59% menyatakan tidak puas pada aspek *tangibles*, 72% menyatakan puas pada aspek *empathy*, dan 70% menyatakan puas pada aspek *reliability*. Hal tersebut menunjukkan dari lima aspek tersebut belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Permenkes yaitu sebesar 95%. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Jatirasa tahun 2025".

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga bersaing (Kotler, 2020).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan di dalam suatu organisasi baik secara individu atau kelompok untuk memelihara dan

meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit baik individu, kelompok, keluarga, dan masyarakat. Tugas pelayanan kesehatan adalah untuk melayani dengan sebaik-baiknya (Effendi, 2020). Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, klinik, dan rumah sakit setempat (Mardijanto, dan Astutik, 2020).

Jenis penelitian yang digunakan adalah Analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Jatirasa pada bulan Januari 2025 sebanyak 69 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *randoom sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan *Uji Chi Square*.

METODOLOGI PENELITIAN

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa

No.	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Tidak puas	47	68.1
2.	Puas	22	31.9
Total		69	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 69 responden sebagian besar mengatakan puas sebanyak 47 orang

(68,1%), dan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 22 orang (31,9%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Berdasarkan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty* dan *Tangible* di UPTD Puskesmas Jatirasa

No.	Variabel	Intervensi	
		F	%
1.	<i>Reliability</i> (Keandalan)		
	Baik	36	52.2
	Kurang	33	47.8
	Total	69	100,0
2.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		
	Baik	53	76.8
	Kurang	16	23.2
	Total	69	100,0
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
	Baik	47	68.1
	Kurang	22	31.9
	Total	69	100,0
4.	<i>Empaty</i> (Empati)		
	Baik	41	59.4
	Kurang	28	40.6
	Total	69	100,0

5. <i>Tangible</i> (Wujud)		
Baik	52	75.4
Kurang	17	24.6
Total	69	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 69 responden berdasarkan *Reliability* (Keandalan) sebagian besar baik sebanyak 36 responden (52,2%), dan yang kurang baik sebanyak 33 orang (47,8%). Berdasarkan *Responsiveness* (Ketanggapan) sebagian besar baik sebanyak 53 orang (76,8%) dan yang kurang baik sebanyak 16 orang (23,2%). Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

sebagian besar baik 47 orang (68,1%) dan yang kurang baik sebanyak 22 orang (31,9%). Berdasarkan *Empaty* (Empati) sebagian besar baik sebanyak 41 orang (59,4%) dan yang kurang baik sebanyak 28 orang (40,6%). Berdasarkan *Tangible* (Wujud) sebagian besar baik sebanyak 52 orang (75,4%) dan yang kurang baik sebanyak 17 orang (24,6%).

Tabel 3. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa

<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kepuasan Pasien				Total		<i>P. Value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Baik	31	86,1	5	13,9	36	100,0	0,002
Kurang	16	48,5	17	51,5	33	100,0	
Total	47	68,1	22	31,9	69	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 36 responden dengan keandalan baik sebagian besar puas sebanyak 31 orang (86,1%), dan dari 33 responden dengan keandalan kurang sebagian besar tidak puas sebanyak

17 orang (51,5%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,002$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Tabel 4. Pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kepuasan Pasien				Total		<i>P. Value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Baik	40	75,5	13	24,5	53	100,0	0,038
Kurang	7	43,8	9	56,3	16	100,0	
Total	47	68,1	22	31,9	69	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 53 responden dengan ketanggapan baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 40 orang (75,5%), dan dari

16 responden dengan ketanggapan kurang sebagian besar tidak puas sebanyak 9 orang (56,3%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,038$

(*p.value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Tabel 5. Pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa

Assurance (Jaminan)	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	38	80,9	9	19,1	47	100,0	0,002
Kurang	9	40,9	13	59,1	22	100,0	
Total	47	68,1	22	31,9	69	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 47 responden dengan jaminan baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 38 orang (80,9%), dan dari 22 responden dengan jaminan kurang sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 13 orang

(59,1%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p.0,002* (*p.value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Tabel 6. Pengaruh Empaty (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa

Empaty (Empati)	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	34	82,9	7	17,1	41	100,0	0,003
Kurang	13	46,4	15	53,6	22	100,0	
Total	47	68,1	22	31,9	69	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 41 responden dengan empati baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 34 orang (82,9%), dan dari 22 responden dengan empati kurang sebagian besar mengatakan tidak

puas sebanyak 15 orang (53,6%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p.0,003* (*p.value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh Empaty (Empati) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Tabel 7. Pengaruh Tangible (Wujud) Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa

Tangible (Wujud)	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	41	78,8	11	21,2	52	100,0	0,002
Kurang	6	35,3	11	64,7	17	100,0	
Total	47	68,1	22	31,9	69	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 52 responden dengan *Tangible* (wujud) baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 41 orang (78,8%), dan dari 17 responden dengan *Tangible* (Wujud) kurang sebagian besar mengatakan tidak puas

PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 69 responden sebagian besar mengatakan puas sebanyak 47 orang (68,1%), dan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 22 orang (31,9%).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga bersaing (Kotler, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Fitria Eka Resti Wijayanti (2023) yang mengatakan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan yang diberikan (90%).

Menurut pendapat peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Jatirasa Bekasi didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden mengatakan puas terhadap layanan yang telah diterima pada saat pengobatan rawat jalan, hal ini dikarenakan pasien merasakan

sebanyak 11 orang (64,7%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,002$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Tangible* (wujud) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas sudah sesuai dengan keinginan pasien sehingga pasien merasa puas. Maka disarankan kepada pihak Puskesmas untuk mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan pelayanan yang dianggap belum maksimal.

Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 36 responden dengan keandalan baik sebagian besar puas sebanyak 31 orang (86,1%), dan dari 33 responden dengan keandalan kurang sebagian besar tidak puas sebanyak 17 orang (51,5%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,002$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan terpercaya. Sesuai dengan harapan pasien yang artinya ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pelayanan yang baik dan memuaskan membutuhkan keandalan dan kemampuan dalam memberikan jasa pelayanan (Alamsyah, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pontoh J. C. Putera (2023) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP Prof. R. D. Kandou Manado dengan nilai *p value* 0,000. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Resi Aryanti (2024) yang mengatakan bahwa hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna kehandalan dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *realibility* (keandalan) dengan kepuasan pasien, hal ini dikarenakan *Reliability* (keandalan) indikatornya meliputi bukti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dimensi ini mencerminkan keandalan penyedia layanan kesehatan, yaitu mengacu pada sejauh mana pemberi layanan mampu memberikan kepuasan sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan. Sistem informasi puskesmas sangat membantu pasien, dalam hal ini keluarga pasien, mulai dari pendaftaran awal dan pemenuhan tugas administrasi lainnya, pelayanan tenaga kesehatan cepat dan tepat waktu, namun di Puskesmas Jatirasa belum ada dokter umum sehingga untuk pemeriksaan pasien masih ditangani oleh perawat yang selalu memberikan informasi sebelum bertindak kepada pasien dan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pasien, semua pelayanan harus selalu diberikan tepat waktu. Keandalan mengacu pada kinerja layanan yang akurat, dapat diandalkan, dan konsisten.

Keandalan dianggap sebagai dimensi penting kedua dalam menentukan kepuasan. Pasien sangat menginginkan puskesmas untuk memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan. Selain itu, pasien juga menginginkan staf puskesmas mampu menangani pasien dan kompeten dalam memberikan pelayanan yang akurat. Karena itu, semua staf harus mengelola tepat waktu dan mampu memberikan pelayanan prima kepada pasien. Meskipun Puskesmas Jatirasa baru diresmikan, petugas kesehatan masih merangkap dan sarana prasarana belum lengkap seperti belum tersedianya laboratorium, tetapi pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan.

Pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 53 responden dengan ketanggapan baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 40 orang (75,5%), dan dari 16 responden dengan ketanggapan kurang sebagian besar tidak puas sebanyak 9 orang (56,3%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,038$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Mengkomunikasikan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif kepada para konsumen (Alamsyah, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pontoh J. C. Putera (2023) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP Prof. R. D. Kandou Manado dengan nilai *p value* 0,000. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Resi Aryanti (2024) yang mengatakan bahwa hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna ketanggapan dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh ketanggapan dengan kepuasan pasien. hal ini menunjukkan ketanggapan oleh pasien dikatakan tanggap dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa ketanggapan yang dimiliki petugas kesehatan sudah tanggap dalam hal cara petugas menjawab saat melayani pasien, cara petugas memberikan informasi serta petugas menerima keluhan pasien. Pada penelitian ini pasien merasa puas dengan daya tanggap petugas kesehatan dalam melayani pasien, cepat tanggap dalam melayani setiap keluhan dari pasien.

Pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 47 responden dengan jaminan baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 38 orang (80,9%), dan dari 22 responden dengan jaminan kurang sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 13 orang (59,1%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,002$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada

pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Jaminan/*assurance* (kepastian) kesehatan adalah jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan yang diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan merupakan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu (Setiawan et al., 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pontoh J. C. Putera (2023) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP Prof. R. D. Kandou Manado dengan nilai *p value* 0,000. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Resi Aryanti (2024) yang mengatakan bahwa hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna jaminan dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien, hal ini dikarenakan sebagian besar responden yang mengatakan jaminan baik sebagian besar mengatakan puas. Jaminan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa jaminan yang diberikan oleh petugas sudah baik

dalam hal jaminan penjelasan tentang pemeriksaan dan pelayanan. Sedangkan hasil penelitian masih ada responden yang menyatakan jaminan tidak puas dikarenakan masih kurang terjamin di lingkungan tempat Poli Umum sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap jaminan di pelayanan.

Pengaruh *Empathy* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 41 responden dengan empati baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 34 orang (82,9%), dan dari 22 responden dengan empati kurang sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 15 orang (53,6%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,003$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Empaty* (Empati) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Empati yaitu perhatian individu yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, serta perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam pencapaian lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus administrasi. Dimensi simpati merupakan penggabungan dari dimensi askes meliputi kemudahan untuk pemanfaatan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan meliputi usaha dari perusahaan atau rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Alamsyah, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pontoh J. C.

Putera (2023) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP Prof. R. D. Kandou Manado dengan nilai $p\ value$ 0,000. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Resi Aryanti (2024) yang mengatakan bahwa hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p-value$ 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna empati dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh empati terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian empati oleh pasien dikatakan baik dan puas apabila kualitas pelayanan yang dirasakan memberikan pelayanan dengan ramah, cara perawat melayani dan memperhatikan kebutuhan pasien, cara dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien. Pasien yang mengatakan empati kurang baik dan tidak puas hal ini disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap pelayanan karena petugas masih memandang status sosial.

Pengaruh *Tangible* (Berwujud) Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 52 responden dengan *tangible* (wujud) baik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 41 orang (78,8%), dan dari 17 responden dengan *Tangible* (Wujud) kurang sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 11 orang (64,7%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,002$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Tangible* (wujud)

terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa.

Tampilan/bukti fisik/berwujud adalah suatu bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang membutuhkan pelayanan, sehingga puas terhadap pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Setiawan et al., 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pontoh J. C. Putera (2023) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *tangible* (wujud) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP Prof. R. D. Kandou Manado dengan nilai *p value* 0,000. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Resi Aryanti (2024) yang mengatakan bahwa hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$) artinya terdapat hubungan yang bermakna berwujud dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa berwujud (*tangibles*) oleh pasien dikatakan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan sudah baik karena gedung Puskesmas yang baru ruang perawatan bersih, rapi, nyaman dan tenang, ruang pemeriksaan rapi dan bersih, kelengkapan peralatan dan kebersihan alat-alat yang dipakai petugas selalu diperhatikan. Pasien yang mengatakan berwujud (*tangibles*) tidak merasa puas

disebabkan oleh adanya kerusakan sebagian kecil dari fasilitas seperti ada beberapa toilet yang krannya bocor dan patah, sehingga membuat pasien tidak nyaman apabila ingin memanfaatkan toilet tersebut.

KESIMPULAN

Distribusi frekuensi kepuasan pasien sebagian besar responden mengatakan puas (68,1%). Mayoritas *Reliability* baik (52,2%), *Responsiveness* baik (76,8%), *Assurance* baik (68,1%) , *Empaty* baik (59,1%) dan *Tangible* baik (75,4%). Adanya pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty* dan *Tangible* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jatirasa tahun 2025, dengan nilai *p value* < 0,05

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 1(2), 169-180. <https://doi.org/10.34305/Jnpe.V1i2.305>
- Alamsyah, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (Makma)*, 2(3), 78-88. <https://doi.org/10.32672/Makma.V2i3.1548>
- Benoni, R. (2022). Epidemiological Factors Affecting Outpatient Department Service Utilization And Hospitalization In Patients With Diabetes: A Time-Series Analysis From An Ethiopian Hospital Between 2018 And 2021. *Journal Of*

- Global Health*, 12.
<https://doi.org/10.7189/jogh.12.04087>
- De Araujo, E. B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29-39.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90.
<https://doi.org/10.55541/Emj.V3i2.127>
- Egy, P. H. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan* (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas).
- Fitria Eka Resti Wijayanti, (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *Aisyiyah Surakarta Journal Of Nursing*
<https://journal.aiska-university.ac.id/index.php/asjn>
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24-31.
<http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- Kotler, (2020). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10-17.
- Liong, C. M., Kolibu, F. K., Rumayar, A. A., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Bengkol, P. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. *Kesmas*, 8(7), 173-17
- Listiono, H., & Irdan, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 8, 9-19.
- Mardijanto Said, Emi Ellya Astutik, Dan M. E. A. B. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kabupaten Jember. *15(2)*, 73-84
- Neugebauer, F. (2022). Leadless Atrioventricular Synchronous Pacing In An Outpatient Setting: Early Lessons Learned On Factors Affecting Atrioventricular Synchrony. *Heart Rhythm*, 19(5), 748-756.
<https://doi.org/10.1016/j.hrthm.2021.12.025>
- Nur'aeni, R., Simanjong, A., & J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 6(2), 1097-111
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19
- Pontoh J. C. Putera (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan

- Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado Medical Scope Journal 2023;5(2):222-231 Doi: <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.46227> Url Homepage: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/msj>
- Resi Aryanti (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Hipertensi Di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024. *Jukej: Jurnal Kesehatan Jompa*. Vol. 3. No. 2 Desember 2024 E-Issn: 2830-5558 P-Issn: 2830-5744 <https://jurnal.jomparnd.com/index.php/jkj>
- Salfia, Sartiah, Y., & Juminten, S. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana. 12(4), 201-212
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal Of Economics And Islamic Business*, 2(2), 47-54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>